

Oppimiskeskusta luomassa – asiakkaat mukana

Matti Raatikainen

Aalto-yliopiston kirjaston oppimiskeskussuunnittelu aloitettiin yhdessä asiakkaiden kanssa. Palvelumuotoilun menetelmiä käyttämällä syntyi käsitys asiakaskunnasta ja suuri joukko uusia palveluideoita. Suunnittelun edetessä ideat jalostuvat kehittelyn ja testauksen kautta valmiiksi palvelutuotteiksi. Samalla aloitettiin laajemminkin asiakaspalvelun uudistaminen nykyajan vaatimuksia vastaavaksi.

Aalto-yliopiston syntyessä vuonna 2010 syntyi myös Aalto-yliopiston kirjasto, johon yhdistyivät entiset Helsingin kauppakorkeakoulun, Taideteollisen korkeakoulun ja Teknillisen korkeakoulun kirjastot. Kirjasto toimii tällä hetkellä kolmella kampuksella mutta yliopiston toimintojen keskittyessä Espoon Otaniemeen, sinne muuttavat myös kaikki kampuskirjastot. Tätä varten nykyinen Otaniemen kampuskirjasto kunnostetaan perusteellisesti. Palumuuton myötä myös nimi muuttuu: kirjastosta tulee Oppimiskeskus.

Valmistautuminen Oppimiskeskuksen suunnitteluun aloitettiin kirjastossa jo ennen kuin

varsinainen kiinteistön peruskorjausprojekti oli käynnistetty. Kokosimme ryhmän, jossa mukana oli myös kirjaston ulkopuolisia jäseniä. Keräsimme tietoja, joita arvelimme tarvittavan, kyselimme yhteyshenkilöitä opiskelijoiden ja yliopiston henkilökunnan joukosta ja kokosimme tiloihin kohdistuneita toiveita aiemmin tehdyistä asiakaskyselyistä. Kun rakennushanke sitten alkoi, meillä oli jo paljon tarvittavia tietoja ja kontakteja valmiina.

Rakennushankkeen ensimmäinen vaihe toteutettiin palvelumuotoiluprojektina. Näin tapahtui ensimmäistä kertaa Aalto-yliopistossa. Aloite ja



Kuva: Arkkitehtit NRT Oy

myös rahoitus tähän tuli tilojen omistajalta, Aalto-yliopiston kiinteistöt Oy:ltä. Kolme designtoimistoa kilpailutettiin ja näistä projektia vetämään valittiin Kuudes kerros. Heillä referensseinä on mm. Helsingin kaupunginkirjastossa ja Suomalaisessa kirjakaupassa toteutetut projektit. Suurena apuna designtoimiston valinnassa oli juuri työnsä aloittanut Aalto-yliopiston työympäristöpäällikkö.

Palvelumuotoilu sumusta valoon

Vaikka palvelumuotoilu oli kirjastossamme jo ennuudesta jonkin verran tuttua, oli tämän mitataavan projekti yllätys. Kuudennen kerroksen johdolla perustettiin kolme palvelumuotoilutiimiä, joihin saatiin jäseniä opiskelijoista, opettajista, tutkijoista ja kirjaston henkilökunnasta. Nämä tiimit tekivät laajan haastattelukierroksen, jolla tavoitettiin n. 200 henkeä eri tieteen/taiteen aloilta ja kampuksilta. Haastatteluissa ei kysytty ”mitä haluat kirjastolta” tai muita senkaltaisia kysymyksiä, vaan käytiin läpi ja kirjattiin ylös haastateltavan tyypillinen opiskelu tai työpäivä. Tässä yhteydessä kirjastoasiatkin tulivat esille.

Haastatteluista poimittiin palveluideoita, joita edelleen muokattiin prototyypeiksi, testattiin ja muokattiin uudelleen. Lopputuloksena oli 23 uutta palvelua, jotka myöhemmin voitiin työstää valmiiksi palvelutuotteiksi. Tiimien toiminnan lisäksi järjestettiin lukuisa joukko työpajoja, joissa osanottajina olivat kirjastolaisten lisäksi muiden palveluyksiköiden edustajat, opettajat ja tutkijat. Myös jo olemassaolevat palvelut käytiin läpi ja koottiin uusien palveluiden kanssa ”nelikenttään”, joka kokonaisuutena muodostaa palvelulupauksemme: ”Yhdessä oppiminen tekee meistä maailman parhaita”.

Haastattelujen tuloksena saatiin myös jako ja kuvaus asiakastyypeistä. Opiskelija-asiakkaita on kolmea eri tyyppiä: jokapaikan höylä, laumaeläin ja yksinäinen susi. Lisäksi omina tyyppeinään ovat opettajat, tutkijat ja yritysten edustajat. Jokaisesta asiakastyypistä tehtiin tarkempi kuvaus ja esitettiin esimerkkejä heidän käyttämistään

palveluista Oppimiskeskuksessa.

Palvelumuotoiluprojekti oli virkistävä kokemus vaikka aluksi se, ainakin kokemattoman osallistujan mielessä, tuntui sekavalta. Projektin edetessä selkeys kuitenkin lisääntyi ja lopputulos oli erittäin hyvä. Tällaista emme olisi omin voimin pystyneet tekemään. Kuudennen kerroksen konsultit olivat kokeneita ammattilaisia ja osasivatkin varoitella alun hämmennyksestä ja tiesivät myös että lopputulos ratkaisee.

Palvelumuotoilun tulosten hyödyntäminen

Kun palvelumuotoiluprojekti oli valmis, siirryttiin suunnittelussa taas perinteisemmälle linjalle, peruskorjauksen hankesuunnitteluun. Siinä palvelumuotoilun tulokset toimivat lähtötietoina samaan tapaan kuin esimerkiksi rakennuksen kunto tai mitat. Hankesuunnitelmassa kerrotaan mitä on tehtävä, jotta tavoitetaan se päämäärä, joka palvelumuotoilussa on asetettu. Toki samalla mietitään, kuinka rakennuksen infrastruktuuri sähköineen, valoineen, ilmastointeineen jne. saatetaan nykyajan vaatimusten tasalle.

Rinnan hankesuunnittelun kanssa tehtiin myös sisustuksen konseptisuunnitelma. Siinäkin näkyy palvelumuotoilun jälki. Konseptisuunnitelmassa oli alustavasti tutkittu, kuinka huoneet voidaan sisustaa. Uusia palveluita oli sijoiteltu huoneisiin eri puolille rakennusta. Tässä yhteydessä mietittiin myös mm. palvelupisteiden sijaintia ja tilojen jakamista vyöhykkeisiin (julkinen, puolijulkinen, yksityinen).

Jotta palvelumuotoilun tuloksena syntyneet aihiot uusiksi palveluiksi saataisiin kehitettyä pidemmälle, perustettiin ryhmä jonka jäsenistä jokainen sai vastuulleen yhden uuden palvelun. Nämä vastuuhenkilöt saivat koota ympärilleen ryhmän, johon haluttiin myös kirjaston ulkopuolisia jäseniä. Palvelumuotoiluprojektin 23 uudesta palvelusta valittiin kehitettäväksi 11 sellaista, joiden pääteltiin olevan nopeimmin valmiita testattavaksi. Testaus aiotaan suorittaa peruskorjauksen ai-

kana väistötilassa ja saada palvelut tällä tavalla täysin valmiiksi siihen mennessä kun Oppimiskeskus aloittaa toimintansa remontoituissa tiloissa.

Vanhasta uutta: asiakaspalvelun järjestäminen

Palvelumuotoiluprojektissa ei puututtu ”perinteisten” kirjastopalveluiden kuten lainauksen tai tietopalveluneuvonnan järjestämiseen, joten nämä meidän täytyy suunnitella itse. Tämä suunnittelu on aloitettu kahdella kirjaston henkilökunnan työpajalla, joissa esiteltiin kaksi mallia: infopistemalli ja asiakastiimimalli.

Infopistemalli tarkoittaa yksinkertaisuudessaan sitä, että Oppimiskeskuksessa asiakaspalvelu keskitetään yhteen palvelupisteeseen, jossa suurimpaan osaan asiakkaiden kysymyksistä pystytään vastaamaan. Jos on tarvetta erityisasiantuntemukselle, asiakas ohjataan edelleen ”sisemmälle” taloon, jossa hän kohtaa kysymyksensä alaa paremmin tuntevan asiakaspalvelijan. Valmistautuminen tämän mallin käyttöön edellyttää henkilökunnan valmentautumista. On osattava vastata sellaisiin kysymyksiin, joita ei aiemmin omassa

palvelutyössä ole tullut vastaan.

Asiakastiimimalli on peräisin Tukholman yliopiston kirjastosta. Siinä asiakaspalveluhenkilökunta on jaettu tiimeihin, joista kukin vuorollaan vastaa kaikesta asiakaspalvelusta esim. kolmen tunnin ajan. Tiimit ovat itseohjautuvia eli ne hoitavat itse sisäisen työnjakonsa, sairausloma- paikkaukset jne. Molemmat mallit on muokattava meidän omiin olosuhteisiimme sopiviksi ja tässä auttaa se, että voimme kokeilla niitä peruskorjauksen aikaisissa väistötiloissa.

Mitä asiakas haluaa?

Asiakkaiden tarpeet ja heidän tapansa käyttää kirjastojen palveluita ovat muuttuneet. Painettua aineistoa käytetään yhä vähemmän: Aaltoyliopiston kirjastossa lainamäärät ovat vähentyneet 50% viimeisen kymmenen vuoden aikana. Tiedonhakuasioissakaan asiakkaat eivät enää entiseen malliin käänny kirjastohenkilökunnan puoleen. Sen sijaan tilojen merkitys ei vähene vaan paremminkin kasvaa.

Tilojen on oltava muunneltavia ja mahdollistettava sellaisetkin käyttötavat, joita emme vielä edes tunne. Ja kelläpä näistä käyttötavoista olisi



Kuva: Arkkitehdit NRT Oy

parempi aavistus kuin tilojen käyttäjillä, asiakkailla. Siksi asiakkaat on saatava mukaan tilojen ja myös palveluiden suunnitteluun. Oma aiempi kokemukseni kirjastotilojen peruskorjauksesta ja muutosta on viidentoista vuoden takaa. Silloin eivät arkkitehdit juurikaan kyselleet tiloihin muutuvan henkilökunnan tarpeita ja asiakkailta kysyminen ei tullut kenenkään mieleen. Nyt ajat ovat tässä suhteessa onneksi muuttuneet.

Hyvää kokemusta asiakkaiden kanssa tehdystä suunnittelusta olemme saaneet ns. Learning Hubien yhteydessä. Hubit ovat yleensä vähällä käytöllä olleisiin tiloihin perustettuja, rentoja ja muunneltavia opiskelutiloja, joissa on mahdollisuus opiskella useilla tavoilla. Hubeille on ollut ja on edelleen erittäin paljon kysyntää. Parhaimmillaan muutos laitoskirjastosta hubiksi on viisinkertaistanut kyseisen tilan kävijämäärän. Hubeista saatuja kokemuksia hyödynnämme myös oppimiskeskussuunnittelussa.

Lopuksi

Kirjaston peruskorjaus ja muutto on oivallinen tilaisuus tehdä muutoksia tilojen lisäksi myös palveluihin. Asiakkaiden tarpeiden ja käyttäytymisen muuttuessa tämä on käynyt välttämättömäksi. Vanhat tilat ja vanhanaikaiset palvelut eivät enää riitä nykyajan asiakkaille. Suunnittelu on tehtävä yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Näin kirjastosta saadaan elävä ja asiakkaille tärkeä oppimiskeskus. 📖

Lisätietoja: Aalto-yliopiston kirjaston oppimiskeskussuunnittelu,
<http://web.lib.aalto.fi/learningcenter/fihome/>

Tietoa kirjoittajasta

*Matti Raatikainen,
Asiakaspalvelujen tilapäällikkö
Aalto-yliopiston kirjasto
matti.raatikainen@aalto.fi*